

BAB II

TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Guna mendukung dan menambah wawasan sebelum penulis menyajikan sebuah penelitian maka penulis melihat penelitian terdahulu yang serupa dan sejenis dengan penelitian penulis yaitu:

Penelitian yang dilakukan oleh afif amrulloh suganda (2013) dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pos Kabupaten Klaten“. Dengan menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini tersebut menunjukkan bahwa Pelayanan Publik di Kantor Pos Klaten memiliki kualitas yang baik. Dimana dari 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk melihat dan memahami kualitas responsiveness, assurance dan empathy.

Penelitian yang dilakukan oleh andi supriandi (2012) dengan judul “Analisi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang” dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini menjelaskan tentang kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang yang di nilai masih kurang memuaskan. Karena kesenjangan antara harapan masyarakat sebagai pengguna layanan dan nilai yang diterima masyarakat terhadap pelayanan tersebut tidak seimbang serta perlu adanya peningkatan kinerja dari aparat pelayanan publik agar lebih maksimal.

Penelitian yang dilakukan oleh heni idawati (2012) dengan judul “Analisis Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Binangun Kulon Progo)”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan

pdam tirta binangun kulon progo cukup memuaskan dengan tingkat kepuasan 1.25. Atribut yang perlu diperbaiki menurut penilaian pelanggan adalah kualitas air yang dihasilkan kurang bersih. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah ex post facto.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu di atas memiliki kesamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah kesamaan yang mendasar yaitu meneliti tentang kepuasan. Perbedaan terdapat pada teknik analisis data, lokasi dan variabel yang digunakan.

1.2 Teori Dan Kajian Pustaka

1.2.1 Konsep Pelayanan Publik

Publik adalah masyarakat umum itu sendiri, yang selayaknya diurus, diatur dan dilayani oleh pemerintah sebagai administrator tetapi juga sekaligus kadang-kadang bertindak sebagai penguasa dalam pengaturan hukum tata negara. (Kencana inu, 1999). Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. (Widodo joko, 2001). sedangkan pelayanan umum oleh lembaga administrasi negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan di lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan-ketentuan perundang-undangan.

Menurut KEPMENPAN no.25 tahun 2004 Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk bumn/bumd dan bhm, yang secara langsung maupun tidak langsung memberi pelayanan kepada penerima pelayanan. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Penerimaan pelayan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (Dengan Nama Atau Sebutan Apapun) sebagai imbalan jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel.

Dalam memahami konsep pelayanan, tidak terlepas dari masalah kepentingan umum yang menjadi asal-usul timbulnya pelayanan. Kepentingan umum adalah berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat umum, meskipun pada perkembangan selanjutnya pelayanan jasa juga timbul karena

adanya kewajiban sebagai suatu bentuk dari proses penyelenggaraan suatu organisasi, baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta yang tujuan pelayanan telah ditetapkan bersamaan dengan pembentukan organisasi.

Untuk menjelaskan pengertian pelayanan yang lebih luas, penulis mengutip pendapat dari Moenir (1998:26), pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Faktor material adalah faktor organisasi yang menimbulkan hak dan kewajiban baik keluar maupun ke dalam sebagaimana tercantum pada pasal-pasal dalam undang-undang dasar 1945.

Pelayanan adalah segala bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undang (anonim, 1993:21). Beranjak dari beberapa pemikiran di atas disimpulkan bahwa pelayanan dari sisi pemerintah adalah suatu proses atau rangkaian kegiatan pemerintah untuk memberi service atau jasa kepada pihak lain berupa pengaturan maupun penyediaan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakat sehari-hari, baik kebutuhan yang timbul karena adanya hak maupun karena adanya kewajiban. Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksud untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (welfare state). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai

kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. (Moleong, 2004).

1.2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks kepuasan masyarakat menurut KEMENPAN No.25 tahun 2004 adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Menurut tjiptono (1997:31) indeks kepuasan pelanggan adalah mengukur perbedaan apa yang ingin diwujudkan oleh pelanggan dalam membeli suatu produk atau jasa apa yang sesungguhnya ditawarkan perusahaan. Sedangkan bragan (1992:51-53) memberikan alasan penggunaan indeks kepuasan pelanggan sebagai ukuran untuk mengetahui kualitas pelayanan adalah berdasarkan kebanyakan pendapat yang mengatakan bahwa untuk mengetahui program mutu, apapun bentuk organisasinya keberhasilan dari program mutu tersebut diukur dari kepuasan pelanggan”.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Hal tersebut ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah harus perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana dalam undang-undang republik Indonesia nomor 25 tahun 2000 tentang program pembangunan nasional (propenas), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan pelayanan.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Mentri Pan Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan

Yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

2. Persyaratan Pelayanan

Yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan.

3. Kejelasan Petugas Pelayanan

Yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (Nama, Jabatan Serta Kewenangan Dan Tanggung Jawabnya).

4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Yaitu keseungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

6. Kemampuan Petugas Pelayanan

Yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

7. Kecepatan Pelayanan

Yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.

9. Kesopanan dan keramahan petugas

Yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

10. Kewajaran Biaya Pelayanan

Yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.

11. Kepastian Biaya Pelayanan

Yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

12. Kepastian Jadwal Pelayanan

Yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

13. Kenyamanan Lingkungan

Yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur. Sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

14. Keamanan Pelayanan

Yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggaraan pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

1.2.3 Konsep Administrasi Kependudukan

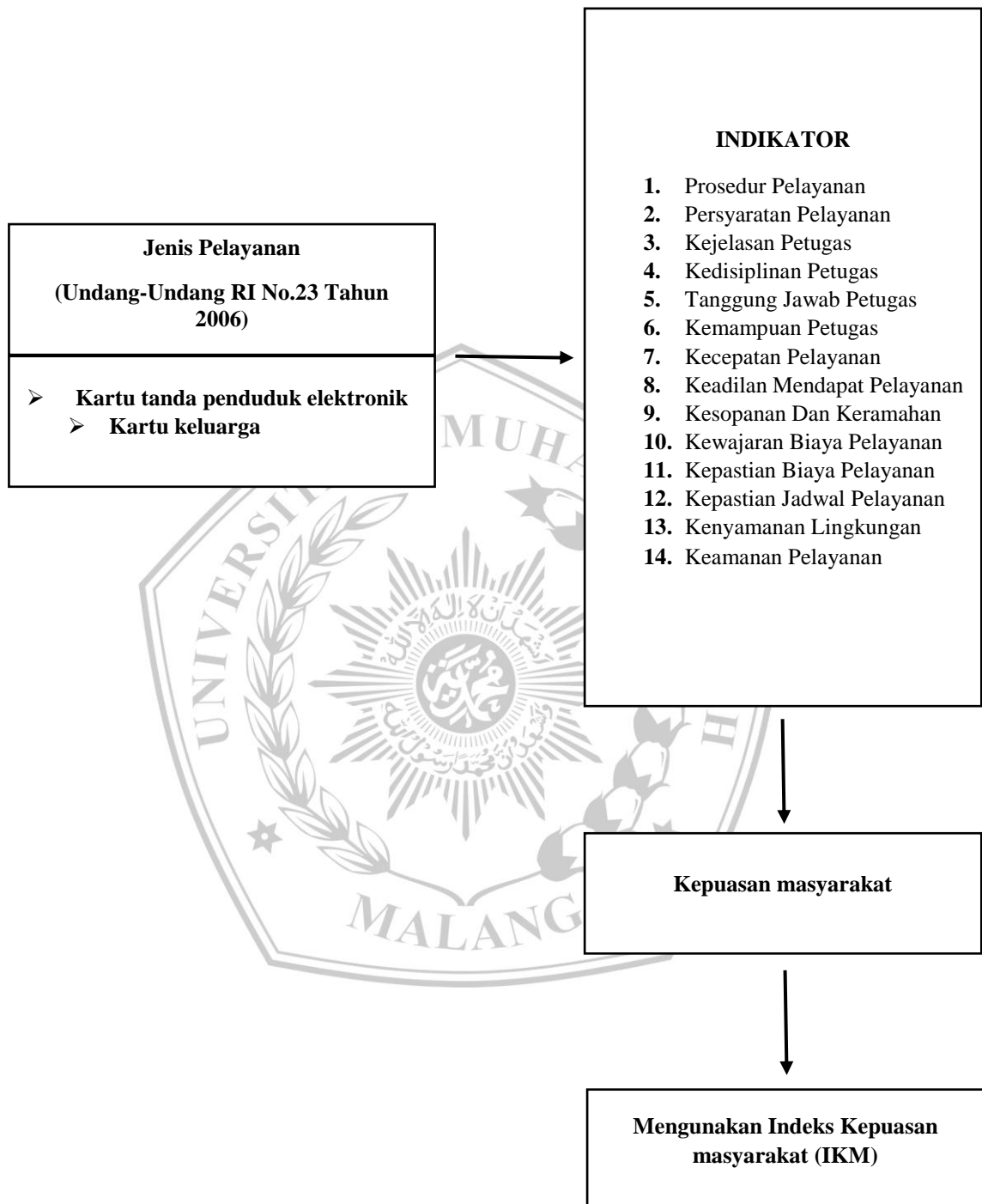
Menurut undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasil untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Pemerintah kabupaten/kota berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan, yang dilakukan oleh bupati/walikota dengan kewenangan meliputi kordinasi penyelenggaraan

administrasi kependudukan, pembentukan instansi pelaksana yang tugas dan fungsinya dibidang administrasi kependudukan. Pengetahuan teknis penyelenggaraan administrasi kependudukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan administrasi kependudukan, pelaksanaan kegiatan pelayanan masyarakat dibidang administrasi kependudukan. Penugasan kepada desa untuk menyelenggaraan sebagai urusan administrasi kependudukan berdasarkan asas tugas pembantuan, pengelolaan dan penyajian data kependudukan berskala kabupaten/kota dan koordinasi pengawasan atas penyelenggaraan administrasi kependudukan.



1.3 Kerangka Pemikiran



Gambar 2. 1. Kerangka Pemikiran